

Tatiana Vacanti Mattos



**SINTO MUITO,
SENHORA!**

NUNCA MAIS

Uma abordagem 360° do atendimento ao cliente

**1ª EDIÇÃO
SÃO PAULO - 2015**

wikilivros

Sinto Muito, Senhora! Nunca Mais

Excelente atendimento é obrigação de qualquer empresa. Isso é óbvio. Mas se é óbvio, por que é tão difícil recebermos um excelente atendimento? Simplesmente porque o óbvio é ignorado. E de tanto ser ignorado, resolvi dar voz a ele. E já que o óbvio é lugar-comum, resolvi ir além. Este livro é resultado disso. Mais do que mostrar (e provar) o óbvio, ele é um grito desesperado de clientes cansados de serem tratados com descaso, cansados de serem ignorados quando fazem uma reclamação seja por um defeito no produto ou por terem sido recebidos de forma grosseira por seus funcionários, cansados de ouvirem “sinto muito, senhora, não há nada que possamos fazer”, e tantos outros esgotamentos que nós, clientes, somos obrigados a engolir. E já que eu resolvi ir além, este livro é mais do que um grito desesperado de clientes esgotados, é um bê-á-bá de como as empresas, podem, além de satisfazer seus clientes com um excelente atendimento obrigatório, passar a oferecer excelência no atendimento, conquistando e fidelizando muito mais clientes e aumentando a lucratividade de suas empresas, com pequenas ações extremamente significativas para nós. Mas o atendimento não pode ser tratado de forma isolada. É preciso entender que ele é uma parte orgânica da empresa e precisa estar em perfeita sinergia com as outras partes – empresa e pessoas, formando o todo. E, não há como entender o todo sem segmentá-lo.

[Clique aqui para obter este livro](#)